

**PENGARUH PENYEDIAAN MODAL DAN PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAPA LOYALITAS NASABAH PADA KOPERASI PRIMKOVERI
EROMOKO - WONOGIRI**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Pada Program Studi Pendidikan Akuntansi

Diajukan Oleh:

ARIEF DHARMAWAN

A 210110057

**PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
JULI, 2015**

**PENGARUH PENYEDIAAN MODAL DAN PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAPA LOYALITAS NASABAH PADA KOPERASI
PRIMKOVERI EROMOKO - WONOGIRI**

Diajukan Oleh:

ARIEF DHARMAWAN

A 210110057

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas
Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah
Surakarta untuk dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi

Surakarta, 2/7 2015



Drs. H. M. Yahya M, Si

NIK. 147

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH PENYEDIAAN MODAL DAN PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAPA LOYALITAS NASABAH PADA KOPERASI
PRIMKOVERI EROMOKO WONOGIRI

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

ARIEF DHARMAWAN

A 210110057

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada hari 8 Juli 2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

1. Drs. H. M. Yahya, M.Si
2. Drs. Djoko Suwandi, SE., M.Pd
3. Drs. Sudarto, MM

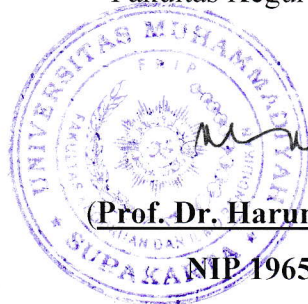
(.....)
(.....)
(.....)

Surakarta,

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,



(Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum)

NIP 19650428 199303 1001

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Arief Dharmawan

NIM : A 2101110057

Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : **PENGARUH PENYEDIAAN MODAL DAN PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA KOPERASI PRIMKOVERI EROMOKO - WONOGIRI**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti Skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 7 Juli 2015

Yang membuat Pernyataan,



ARIEF DHARMAWAN

A 2101110057

MOTTO

ALLAH selalu dissimu, Insya ALLAH ada jalan dengan apa yang sedang kamu hadapi, jangan menyerah tetap semangat, dan slalu berdoa, pasti semua akan di beri kemudahan.

(Penulis)

Banyak orang yang tidak bertindak karena takut gagal, padahal tidak bertindak adalah kegagalan yang sudah jelas terjadi.

(Penulis)

Miliki impian yang tinggi, sebab impian akan membangkitkan motivasi anda untuk bertindak.

(Penulis)

Miliki impian yang tinggi, pantaskan diri untuk meraihnya, tawakal dan sabar menerima hasilnya, ini akan mengubah kualitas diri anda.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Setiap goresan tinta yang tertuang dalam tulisan ilmiah ini, merupakan tanda-tanda kebesaran rahmat Allah SWT yang sangat besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini dengan baik. Di iringi dengan rasa syukur yang amat besar kepada Allah SWT, penulis mempersembahkan karya ilmiah ini kepada:

1. Kedua orang tuaku Ibu Jumi dan ayahku Purwadi yang telah memberikan kasih sayang, semangat, segalanya penuh kesabaran, dan doa yang selalu dilantunkan untukku, hingga aku bisa meraih apa yang menjadi asa dan mimpiku.
2. Adikku tersayang Panji Wijaya yang selalu memberikan saya dukungan untuk berusaha, menjadi motivasi dan memberi semangat dalam proses menggapai asa dan mimpi..
3. Adinda Rissa Nur Pratamy yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa yang selalu dilantunkan semasa pengerjaan skripsi.
4. Seluruh sahabat–sahabat ku djoker yang selalu memberi dukungan dan semangat saat semua yang ada terasa tidak mungkin menjadi mungkin kembali untuk di raih.
5. Teman-temanku seperjuangan di Fakultas Kerguruan dan Ilmu Pendidikan Akuntansi kelas B angkatan tahun 2011.
6. Almamaterku, Pendidikan Akuntansi, Fakultas Kerguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb

Syukur alhamdulillah, senantiasa penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH PENYEDIAAN MODAL DAN PELAYANAN KARYAWAN TERHADAPA LOYALITAS NASABAH PADA KOPERASI PRIMKOVERI EROMOKO - WONOGIRI”.

Skripsi ini adalah karya yang tidak dapat penulis selesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, dorongan, ketulusan, keramahan, serta kebaikan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih dengan setulus hati kepada:

1. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Ibu Dra. Titik Asmawati, SE. M.Si. selaku ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Djoko Suwandi SE, M.Pd selaku pembimbing akademik yang telah membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. M. Yahya, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, nasehat dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen Fakultas Kerguruan dan Ilmu Pendidikan Akuntansi yang telah membagi ilmu pengetahuan dan pengalamannya kepada penulis.
6. Pimpinan koperasi Primkoveri, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, dengan terbuka penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 7 Juli 2015

ARIEF DHARMAWAN

A 210110057

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Teori	7
1. Loyalitas Nasabah	7
a. Pengertian Loyalitas Nasabah	7
b. Dimensi Loyalitas Nasabah	8
c. Indikator Loyalitas Nasabah	8
2. Penyediaan Modal	9

a. Pengertian Penyediaan Modal	9
b. Dimensi Penyediaan Modal	9
c. Jenis-Jenis Modal	10
d. Indikator Modal	11
3. Pelayanan Karyawan	11
a. Pengertian Pelayanan	11
b. Dimensi Pelayanan	12
c. Indikator Pelayanan Karyawan	13
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Kerangka Pemikiran	16
D. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Jenis dan Desain Penelitian	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	19
C. Populasi, Sampel, Sampling	19
D. Definisi Operasional Variabel	21
E. Teknik dan Instrumen Pengumpul Data	22
1. Teknik pengumpul data	22
2. Instrumen pengumpul data	24
F. Teknik analisis data	32
1. Uji Pra Syarat Analisis	32
a. Uji Normalitas	32
b. Uji Linieritas	33
2. Analisis regresi linier berganda	33
3. Uji Hipotesis	34
a. Uji t	34
b. Uji F	35
4. Koefisien determinasi	36
5. Sumbangan Relatif dan sumbangan efektif	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Deskripsi data.....	38
B. Hasil analisis data.....	44
1. Uji pra syarat	44
a. Uji Normalitas.....	44
b. Uji Linieritas	45
2. Analisis Regresi Linier Berganda data	45
3. Uji Hipotesis	46
a. Pengujian hipotesis pertama (Uji t)	47
b. Pengujian hipotesis kedua (Uji t).....	48
c. Pengujian hipotesis ketiga (Uji F)	50
4. Koefisien Determinasi	51
5. Sumbangan Relatif dan Sumbangan efektif	52
C. Pembahasan.....	52
1. Pengaruh Penyediaan Modal terhadap Loyalitas Nasabah.....	53
2. Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah	53
3. Pengaruh Penyediaan Modal dan Pelayanan Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah	54
D. Keterbatasan penelitian	55
BAB V PENUTUP.....	56
A. Simpulan	56
B. Implikasi.....	56
C. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Relevan	15
Tabel 3.1 Kisi-kisi Angket	24
Tabel 3.2 Penilaian Instrumen.....	26
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Angket Penyediaan Modal	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Pelayanan Karyawan.....	29
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Angket Loyalitas Nasabah	30
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.1 Deskripsi Data Loayalitas Nasabah	38
Tabel 4.2 Deskripsi Data Penyediaan Modal	40
Tabel 4.3 Deskripsi Data Pelayanan Karyawan	42
Tabel 4.4 Ringkasan Uji Normalitas	44
Tabel 4.5 Ringkasan Uji Linearitas.....	45
Tabel 4.6 Ringkasan Uji Regresi Linier Berganda	44
Tabel 4.7 Koevisien Determinasi	51
Tabel 4.8 Hasil Koevisien Determinasi	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	16
Gambar 3.1	Grafik Statistik Uji t (Uji Parsial).....	34
Gambar 3.2	Grafik Statistik Uji F (Uji Simultan)	35
Gambar 4.1	Histogram dan Poligon Data Loyalitas Nasabah.....	39
Gambar 4.2	Histogram dan Poligon Penyediaan Modal	41
Gambar 4.3	Histogram dan Poligon Pelayanan Karyawan	43
Gambar 4.4	Grafik Statistik uji t Pengaruh Penyediaan Modal terhadap Loyalitas Nasabah	48
Gambar 4.5	Grafik statistik uji t Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap LoyalitasNasabah.....	49
Gambar 4.6	Grafik statistik uji F Pengaruh Penyediaan Modal dan Pelayanan Karywan terhadap Loyalitas Nasabah.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket.....	61
Lampiran 2	Data Responden Try out Angket.....	65
Lampiran 3	Skor Hasil Try Out Variabel Penyediaan Modal	66
Lampiran 4	Skor Hasil Try Out Variabel Pelayanan Karyawan	67
Lampiran 5	Skor Hasil Try Out Variabel Loyalitas Nasabah	68
Lampiran 6	Hasil Validitas Try Out Variabel Penyediaan Modal	69
Lampiran 7	Hasil Validitas Try Out Variabel Pelayanan Karyawan	70
Lampiran 8	Hasil Validitas Try Out Variabel Loyalitas Nasabah.....	72
Lampiran 9	Reliabilitas Variabel Penyediaan Modal.....	74
Lampiran 10	Reliabilitas Variabel Pelayanan Karwyawan	75
Lampiran 11	Reliabilitas Variabel Loyalita Nasabah.....	76
Lampiran 12	Daftar Nama Responden Penelitian	77
Lampiran 13	Skor Angket Variabel Penyediaan Modal	80
Lampiran 14	Skor Angket Variabel Pelayanan Karyawan	83
Lampiran 15	Skor Angket Variabel Loyalitas Nasabah	86
Lampiran 16	Data Induk Penelitian.....	89
Lampiran 17	Deskripsi Data Penelitian.....	92
Lampiran 18	Deskripsi Data Penelitian Penyediaan Modal	93
Lampiran 19	Deskripsi Data Penelitian Pelayanan Karyawan	94
Lampiran 20	Deskripsi Data Penelitian Loyalitas Nasabah	95
Lampiran 21	Uji Normalitas Penyediaan Modal	96
Lampiran 22	Uji Normalitas Pelayanan Karyawan	97
Lampiran 23	Uji Normalitas Loyalitas Nasabah	98
Lampiran 24	Uji Linieritas Penyediaan Modal terhadap Loyalitas Nasabah	99
Lampiran 25	Uji Linieritas Pelayanan Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah.....	101
Lampiran 26	Uji Regresi Ganda	103
Lampiran 27	Tabel Harga Kritik Sebaran	106

Lampiran 28	Tabel t.....	107
Lampiran 29	Tabel F	112
Lampiran 30	Tabel Chi Kuadrat	114

ABSTRAK

PENGARUH PENYEDIAAN MODAL DAN PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA KOPERASI PRIMKOVERI EROMOKO – WONOGIRI

Arief Dharmawan, A 210110057. Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2015.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: 1) Pengaruh penyediaan modal terhadap loyalitas nasabah di koperasi Primkoveri Eromoko; 2) Pengaruh pelayanan karyawan terhadap loyalitas nasabah di koperasi Primkoveri Eromoko; 3) Pengaruh penyediaan modal dan pelayanan karyawan terhadap loyalitas nasabah di koperasi Primkoveri Eromoko. Jenis penelitian ini, deskriptif kuantitatif dengan penarikan kesimpulan melalui analisis statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah koperasi Primkoveri Eromoko. Sampel diambil sebanyak 100 responden. Teknik Pengumpulan data menggunakan metode angket yang diujicobakan dengan uji validitas serta reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, Uji R^2 , dan sumbangan relatif dan efektif. Hasil analisis regresi memperoleh persamaan garis regresi: $Y = 0,799 + 0,346 X_1 + 0,362 X_2$. Persamaan menunjukkan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh penyediaan modal dan pelayanan karyawan. Kesimpulan yang diambil adalah: 1) Penyediaan modal berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah di koperasi Primkoveri Eromoko dapat diterima. Hal ini berdasarkan analisis regresi linier ganda (Uji t) diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,941 > 1,980$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan sumbangan relatif 10,33% dan sumbangan efektif 29,03%. 2) Pelayanan karyawan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah di koperasi Primkoveri Eromoko dapat diterima. Hal ini berdasarkan analisis regresi linier ganda (Uji t) diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,474 > 1,980$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan sumbangan relatif 25,26% dan sumbangan efektif 70,96%. 3). Penyediaan modal dan pelayanan karyawan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah di koperasi Primkoveri Eromoko dapat diterima. Hal ini berdasarkan analisis variansi regresi linier ganda (Uji F) diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $28,383 > 3,937$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. 4) Hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,369 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh yang diberikan oleh kombinasi variabel penyediaan modal dan pelayanan karyawan terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 36,9% sedangkan 63,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Penyediaan Modal, Pelayanan Karyawan, Loyalitas Nasabah